

«Информационные услуги и продукты современной библиотеки»

ИССЛЕДОВАНИЕ

АКТУАЛЬНОСТЬ

Проведение анализа деятельности современной библиотеки требует изучения спроса на информационные продукты и услуги. Повышение эффективности библиотечно-информационного обслуживания напрямую связано с готовностью библиотек и библиотечных специалистов предоставлять качественную помощь читателям, организовывать обратную связь с пользователями, как в стационарном, так и в удаленном режиме, изучая их информационные потребности и запросы.

Социологическое исследование, инициированное отделом организации научно-методической и исследовательской работы Смоленской областной универсальной научной библиотеки им. А. Т. Твардовского в 2024 году, направлено на изучение спроса пользователей муниципальных библиотек Смоленской области на информационные продукты и услуги.

ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Информационные услуги и продукты муниципальных библиотек Смоленской области.

ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Предпочтения потребителей информационных услуг и продуктов муниципальных библиотек Смоленской области.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Изучение спроса пользователей муниципальных библиотек Смоленской области на информационные продукты и услуги.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- рассмотреть традиционные библиотечно-информационные услуги и продукты;
- проанализировать виртуальные услуги и сервисы муниципальных библиотек Смоленской области;
- оценить уровень спроса пользователей муниципальных библиотек на информационные услуги и продукты;
- выявить предпочтения потребителей информационных услуг и продуктов.

МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ

Анкетирование.

ГИПОТЕЗА

У пользователей муниципальных библиотек Смоленской области превалирует спрос на виртуальные услуги и сервисы.

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании приняли участие **467** сотрудников и **908** респондентов-пользователей из 21 централизованной библиотечной системы Смоленской области, а также ЦБС г. Смоленска и Десногорской центральной библиотеки.

Наиболее активными участниками стали респонденты из Гагаринского, Демидовского, Духовщинского, Кардымовского, Починковского, Рославльского, Сафоновского, Смоленского, Сычевского, Холм-Жирковского, Шумячского, Ярцевского районов, а также г. Смоленска.



Результаты анкетирования сотрудников библиотек Смоленской области

Сотрудникам библиотек был задан вопрос «Какие современные направления обслуживания пользователей востребованы в вашей библиотеке?». Ответы распределились следующим образом:



Как видим, наиболее востребованным оказалось *информирование пользователей о библиотеке, ее информационных ресурсах и мероприятиях с помощью веб-сайта и других онлайн-инструментов (73,2%)*. Вторым по популярности стал вариант *«онлайн-мероприятия (сетевые акции, онлайн-обзоры, виртуальные экскурсии, интернет-квесты и др.)» (63,2%)*.

Некоторые сотрудники не смогли выбрать ни один из предложенных вариантов в связи с отсутствием в их библиотеках доступа к интернету. К слову, в связи с отсутствием интернета во многих сельских библиотеках, при оказании информационных услуг лишь 40,7% специалистов библиотек *привлекают совокупные информационные ресурсы общества с использованием новых технологий, программ, сервисов, платформ и т.д.* Остальные 59,3% опрошенных *используют только собственный библиотечный фонд и справочно-поисковый аппарат.*

Что касается спроса на электронные ресурсы в библиотеках, почти четверть опрошенных (23,1%) назвала его уровень низким, 64,5% – средним, и лишь 12,4% респондентов высоко оценивают уровень спроса на электронные ресурсы в библиотеке.



Далее вниманию анкетированных были представлены **принципы существования информационных технологий**. Респондентам предложили оценить каждый из них по степени значимости и важности для оказания информационных услуг.

Абсолютное большинство специалистов (70%) отдали предпочтение такому принципу, как *«простота и понятность для пользователя»*. 53,5% респондентов выступают за *«безопасность использования инструментов поиска необходимой информации»*. 38,3% считают важным *«интерактивный характер взаимодействия с пользователями, при котором интерес*

современных поисковых систем ориентирован на активное взаимодействие с читателями, оперативно получающими обратную связь». По мнению 37,9% респондентов важную роль при оказании информационных услуг играет «широкая системная и функциональная совместимость с разными типами устройств». Почти такое же количество опрошенных (36,6%) отметило принцип «гибкости процессов, лежащих в основе поиска, обработки и подачи информации».

Ответы на вопрос «**Какие информационные технологии находят широкое применение при обслуживании пользователей вашей библиотеки?**» распределились следующим образом:



Специалисты ряда сельских библиотек не ответили на этот вопрос либо указали на отсутствие доступа к интернету, в связи с чем информационные технологии не применяются при обслуживании пользователей.

Респондентам было предложено распределить виды услуг, выполняемых в библиотеках, по степени востребованности. Оказалось, что наиболее популярными являются *информационно-библиотечные* (50,5%), *досуговые* (46%) и *информационно-просветительские* (44,3%) услуги. Также по наблюдениям респондентов у читателей пользуются спросом *копировальные услуги* (43,9%).

- *копировальные услуги, направленные на удовлетворение потребности пользователя в создании копий документов, посредством использования специальной техники – 205 (43,9%);*
- *полиграфические услуги, связанные с набором текста на компьютере, его форматированием, распечаткой, брошюровкой и проч. – 115 (24,6%);*
- *информационно-библиографические услуги (поиск литературы по теме, выполнение адресных, уточняющих и фактографических справок, оформление списков литературы) – 168 (36%);*
- *информационно-просветительские услуги (проведение библиотечных уроков, лекций, мастер-классов, практических занятий по формированию основ информационной культуры и библиотечно-библиографических навыков) – 207 (44,3%);*
- *информационно-библиотечные услуги (выдача документов в читальных залах библиотеки, выдача документов на абонементе) – 236 (50,5%);*
- *досуговые услуги, связанные с деятельностью клубов, кружков, проведением различных мероприятий, в том числе по «Пушкинской карте» – 215 (46%).*

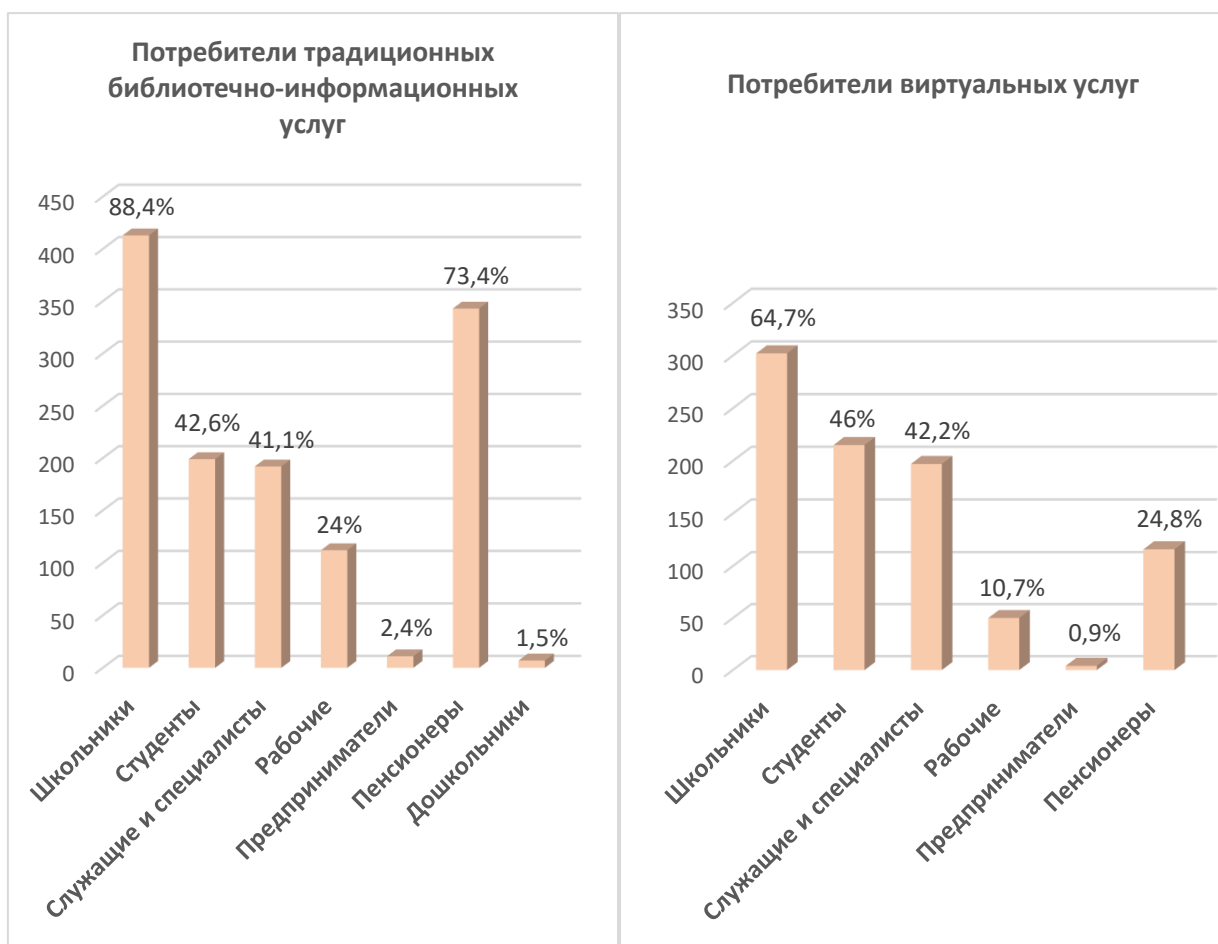
Те услуги, которые требуют дополнительных, материальных затрат, связанных, например, с использованием копировально-множительной техники, библиотеки вынуждены оказывать на платной основе.

Опрос показал, что в первую очередь в перечень платных входят *копировальные* (60,6%) и *полиграфические услуги* (54%). Причем копировальные услуги являются наиболее востребованными из всех платных услуг, предоставляемых пользователям. Также при наличии технических возможностей библиотеки осуществляют *набор текста на компьютере* (10,7%), *распечатку на принтере* (10,9%), *сканирование документов* (3,2%). Набирает обороты *услуга по проведению мероприятий по «Пушкинской карте»* (17,6%).

В то же время 12,4% респондентов ответили, что в их библиотеках платные услуги отсутствуют.

К слову, лишь 5 из 467 респондентов отметили востребованность такой платной услуги, как *работа на компьютере с возможностью доступа в интернет*, что по всей видимости связано с недостаточным оснащением библиотек высокоскоростным интернетом.

Были выявлены основные категории пользователей, которые являются потребителями традиционных и виртуальных услуг, предоставляемых библиотекой.



Как видим, основной категорией потребителей традиционных и виртуальных услуг, предоставляемых библиотекой, являются учащиеся школ. Студенты, служащие и специалисты чаще пользуются виртуальными услугами, чем традиционными. Люди пенсионного возраста предпочитают посетить саму библиотеку, чем воспользоваться ее виртуальными услугами и сервисами.

Сотрудник библиотеки-филиала ЦБС города Смоленска выразила мнение, что потребителями традиционных библиотечно-информационных услуг в библиотеке являются *«все, кто любит читать бумажные книги, и у кого на это есть время»*.

10,3% сотрудников библиотек ответили, что зарегистрированных удаленных пользователей у них нет, либо вовсе оставили вопрос без ответа.

Важное значение для создания положительного имиджа библиотеки имеет комфортность библиотечной среды. Основные составляющие комфортной библиотечной среды: комфортные материально-технические условия; ресурсы, отвечающие информационным потребностям, и доступные пользователю; компетентный и доброжелательный персонал. На вопрос

«Считаете ли Вы, что при предоставлении библиотечно-информационных услуг библиотеке следует создавать комфортные условия, отвечающие требованиям читателей?» 98,9% сотрудников библиотек ответили утвердительно. Тем не менее 5 человек из 467 не согласны с данным утверждением (1,1%).

Кроме того, 2,8% респондентов не согласны с мнением, что каждый специалист библиотеки несет ответственность за чужие ошибки и некомпетентность. Однако 96% опрошенных ответили утвердительно на вопрос **«Считаете ли Вы, что груз профессиональной ответственности перед читателями и коллегами лежит на каждом специалисте библиотеки, который, не выполняя библиотечные стандарты обслуживания, может подорвать репутацию коллег не только своего учреждения, но и коллектива в целом?»**. Один человек ответил: *«не всегда»*. Затруднились с ответом или оставили вопрос без ответа 0,6% респондентов. Среди ответов были и такие: *«У нас нет некомпетентных сотрудников, думаю в других библиотеках аналогично»*, *«Подорвать репутацию библиотеки может неукомплектованность фонда, когда приходится отказывать читателю в услуге»*.

Результаты анкетирования пользователей библиотек Смоленской области

Общее количество респондентов-пользователей составило **908**, однако на каждый конкретный вопрос количество ответов варьируется. Так, например, не все указали свой возраст, пол, уровень образования и т.д.

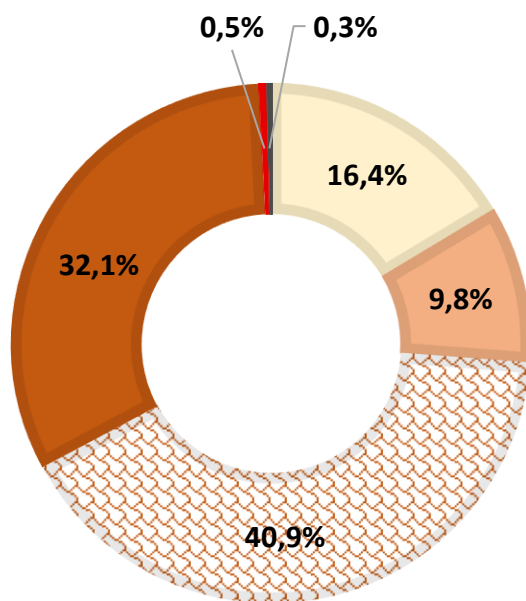
По возрастной градации результаты анкетирования распределились следующим образом:

- школьники в возрасте от 9 до 17 лет – 157 человек (17,7%),
- молодые люди в возрасте 18–35 лет – 199 человек (22,4%),
- респонденты в возрасте 36–60 лет – 365 человек (41%),
- старше 60 лет – 168 человек (18,9%).

Таким образом, подавляющее большинство опрошенных составили респонденты в возрасте 36–60 лет. Женщин приняло участие в опросе в три раза больше, чем мужчин – 677 (75,2%) и 223 (24,8%) соответственно.

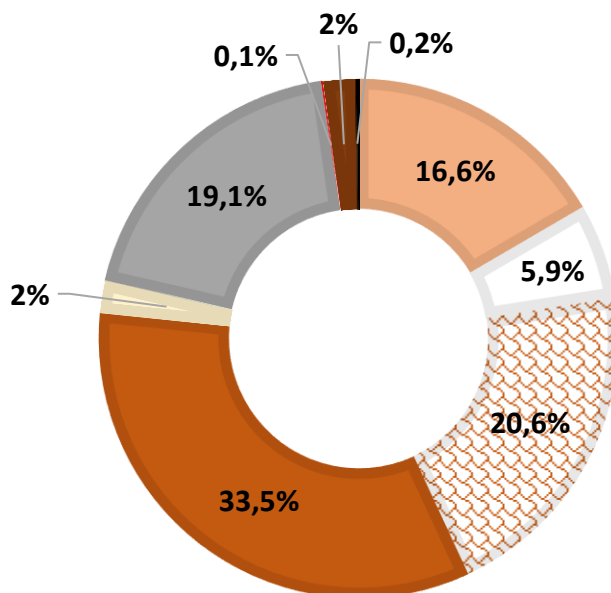
По уровню образования и роду занятий респонденты распределились следующим образом:

Уровень образования респондентов-пользователей



- Неполное среднее
- Среднее
- Среднее специальное
- Высшее
- Неполное высшее
- Неполное среднее специальное

Род занятий респондентов-пользователей



- Школьник
- Рабочий
- Предприниматель / самозанятый
- Работающий пенсионер
- В декретном отпуске
- Студент
- Служащий
- Пенсионер
- Временно не работающий

На вопрос «**Как часто Вы посещаете библиотеку?**» было получено 899 ответов.

Постоянными посетителями библиотеки, посещающими ее *практически каждый день*, являются 98 человек (10,9% от числа опрошенных). *Часто* посещает библиотеку большинство респондентов – 580 человек (64,5%), *редко* – 176 (19,6%). Были также получены следующие ответы:

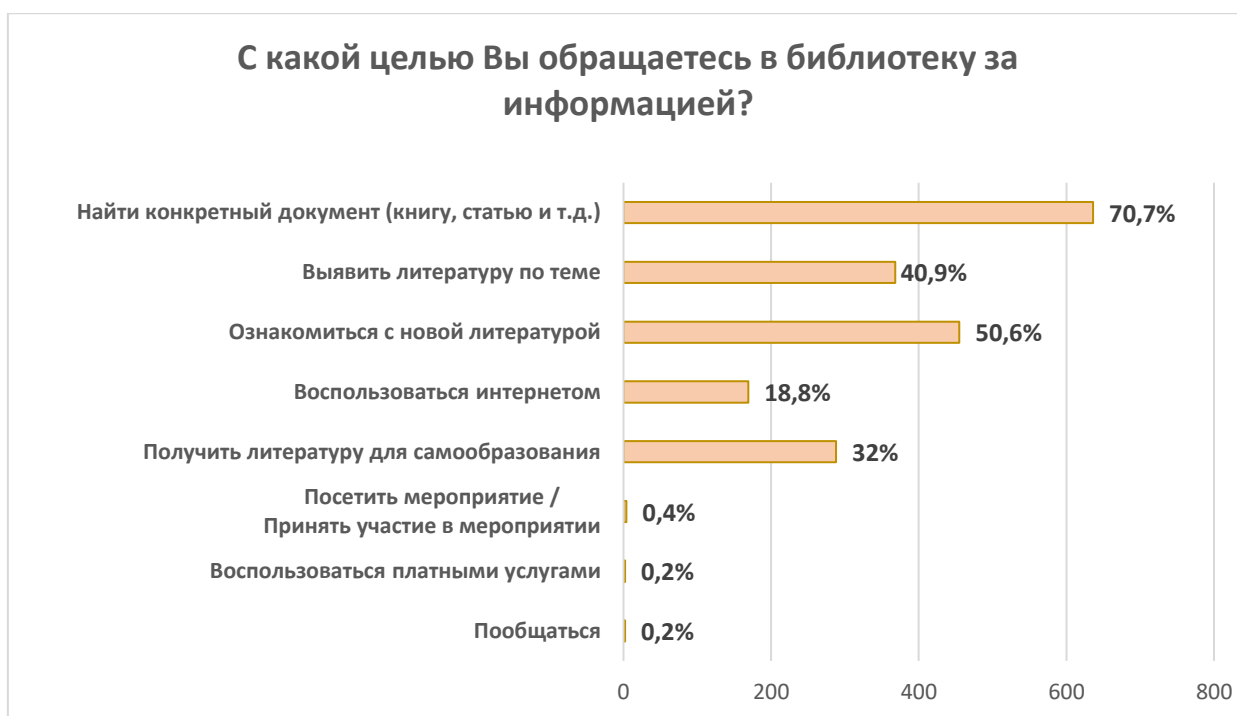
- *Один-два раза в месяц* – 23 (2,6%)
- *По мере возможности* – 7 (0,8%)
- *По мере необходимости* – 7 (0,8%)
- *Один-три раза в месяц / Три-четыре раза в месяц* – 2 (0,2%)
- *Один раз в два-три месяца* – 2 (0,2%)
- *Один раз в неделю / Каждую неделю* – 2 (0,2%)
- *Периодически* – 1 (0,1%)
- *Не упускаю возможности, когда иду мимо* – 1 (0,1%).

Чтобы выяснить, какие структурные подразделения библиотеки являются наиболее посещаемыми, респондентам был задан вопрос «**Какой отдел библиотеки Вы посещаете чаще?**». Выяснилось, что чаще всего пользователи посещают *абонемент* (605 опрошенных, 67,4%). В *читальный зал* обращаются 289 респондентов (32,2%), реже читатели пользуются услугами *информационного отдела* (123 человека, 13,7%). Кроме того, респонденты посещают *отдел детского абонемента* (16,3%), *отдел краеведческой литературы* (0,7%), *отдел искусств* (0,1%). Один человек ответил, что посещает *все отделы*.

Далее от респондентов требовалось распределить библиотечные услуги по степени важности. Самой популярной из них оказалась *выдача необходимых книг* (90,5%). Второй по значимости стала *возможность посетить мероприятие* (62,6%). Для половины опрошенных (50,7%) важна *возможность получения консультации*. *Возможность посещать клубы и кружки при библиотеке* отметили 192 респондента (21,3%). На *полноту и содержание карточных каталогов* обратили внимание 67 человек (7,4%), а *полнота и содержание электронного каталога* имеет важное значение для 32 респондентов (3,6%).

Иными словами, по-прежнему читатели приходят в библиотеку в первую очередь за книгами. Справедливость этого суждения подтверждает и анализ ответов на следующий вопрос – «**С какой целью Вы обращаетесь в библиотеку за информацией?**». Оказалось, что чаще всего участники опроса обращаются в библиотеку с целью найти конкретную книгу или статью (70,7%), а также ознакомиться с новой литературой (50,6%).

Ответы на этот вопрос распределились следующим образом:



У респондентов также спросили, какие каналы и источники они используют для получения информации. Выяснилось, что значительная часть пользователей (59,2%) получает информацию из *книг* и *периодических изданий*. 35,1% респондентов в качестве источника информации назвали *интернет*. *Алфавитным* и *систематическим каталогами* пользуются 21,5% и 7% опрошенных соответственно; *электронным каталогом* – всего 6%. В *книжные магазины* приходят за информацией 6,4% респондентов. Но самым популярным вариантом стал ответ *«обращение к библиотекарю»*. Так ответили 743 респондента (82,4%), что говорит о социальной значимости библиотечной профессии.

Один респондент ответил, что получает информацию от *книжных блогеров*.

Чтобы оценить эффективность деятельности библиотек, респондентам-пользователям был задан вопрос: **«Удастся ли Вам найти нужную информацию в библиотеке?»**. Ответы на него дали 897 респондентов из 908. Чуть меньше половины опрошенных (48,4%) ответили: *«практически всегда удастся»*; 45,9% респондентов выбрали вариант *«чаще всего удастся»*. Лишь 5,7% пользователей ответили: *«иногда удастся»*.

«Каких знаний и навыков не хватает для работы в библиотеке?». При разборе ответов пользователей на данный вопрос предполагалось проанализировать их уровень владения информационными технологиями, навыками работы с электронными ресурсами и сервисами. Ведь современный читатель приходит в библиотеку не только почитать, но и осуществить поиск информации, подобрать литературу по теме, поработать с электронным каталогом библиотеки, оцифрованными изданиями и т.д. Однако, часть респондентов не поняла сути вопроса. 15% опрошенных (138 человек) оставили вопрос неотвеченным. 11 человек (1,36%) при ответе на него указали

на недостаток компьютерной техники, медленный интернет или его отсутствие. 7 респондентов (0,7%) назвали отсутствие новых поступлений литературы и т.д.

Тем не менее большинством респондентов вопрос был истолкован верно, и ответы на него распределились следующим образом:



Нашлись и те, кто не нуждается в таких навыках и знаниях, т.к. полагаются на профессионализм библиотекарей («Мне это не нужно, помогает библиотекарь»); «Мне кажется, наши библиотекари со всем справляются»; «В библиотеке работают специалисты, знающие и любящие свою работу»).

На вопрос «Соответствует ли фонд библиотеки Вашим запросам?» были получены следующие ответы:

- Полностью – 347 (38,6%)
- Частично – 529 (58,7%)
- Совсем не удовлетворяет – 17 (1,9%)
- Почти всегда / Практически всегда, но бывают исключения – 2 (0,2%)
- Не всегда полностью соответствует – 1 (0,1%).

Были и такие ответы: «Хотелось бы побольше журналов», «Не хватает книг современных авторов», «Хотелось бы побольше новой литературы».

Криком души стал комментарий учителя Издешковского филиала Сафоновской ЦБС: «Уважаемые чиновники всех уровней, нужно полнее комплектовать сельские библиотеки журнальной, газетной продукцией. Тем более, что библиотеки посещают люди почтенного возраста, для которых интернет не самое необходимое в этой жизни. А вот взять в руки журнал, газеты (кроме районной есть ведь и другие издания) это было бы замечательно!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!» (орфография и пунктуация сохранены).

Таким образом, нельзя сказать, что фонды библиотек на 100% удовлетворяют запросы пользователей. Зато качеством библиотечного обслуживания оказались довольны 99,6% респондентов. Лишь 0,4% опрошенных на вопрос «Довольны ли Вы качеством обслуживания в библиотеке?» ответили отрицательно.

Читателям было также предложено дать оценку работе библиотеки по обслуживанию читателей. Результаты оказались в целом позитивными:



У респондентов поинтересовались, что их привлекает в библиотеке. Оказалось, что *приятная атмосфера, квалифицированные и доброжелательные сотрудники* имеют важное значение для большинства пользователей (63,2%). Вторым по популярности стал ответ «*книжные выставки*» (53,2%). Для 23,6% респондентов привлекательными оказались *массовые мероприятия, в том числе по «Пушкинской карте»*.



Помимо своей основной деятельности библиотеки оказывают платные услуги. Чтобы узнать, какие из них наиболее востребованы пользователями, респондентам был задан вопрос: **«Часть услуг, с привлечением совокупных информационных ресурсов общества, библиотека оказывает платно. Какие услуги Вы оплачивали?»**. Ответы на него распределились следующим образом:

- *Ксерокопирование документов – 273 (30%)*
- *Распечатка – 138 (15,2%)*
- *Сканирование – 12 (1,3%)*
- *Набор текста – 38 (4,2%)*
- *Полиграфические услуги – 4 (0,4%)*
- *Работа на ПК с сотрудником / самостоятельная – 35 (3,9%)*
- *Поиск информации в интернете – 40 (4,4%)*
- *Выполнение справок с использованием электронных баз данных – 3 (0,3%)*
- *Поиск информации в справочных системах – 1 (0,1%)*
- *В библиотеке нет платных услуг – 109 (12%)*
- *Никакие / Не пользуюсь платными услугами – 161 (17,7%)*.

Один респондент ответил, что *пользуется практически всеми услугами по мере необходимости*.

Таким образом, наиболее распространенными оказались услуги *ксерокопирования* и *распечатки*. Однако значительное количество респондентов вовсе не пользуются платными услугами (17,7%). 206 человек (22,7%) не ответили на данный вопрос. Вероятно, они либо не знают о наличии платных услуг в библиотеке, либо также не пользуются ими.

Об отсутствии платных услуг в библиотеке высказались 109 человек (12%). Причем некоторые выразили мнение о необходимости их внедрения («*Платными услугами не пользовался, если бы был принтер, сделал бы распечатку документа или ксерокопию*»; «*Если бы была возможность сделать ксерокопию или распечатать документ, то обязательно бы воспользовалась*»; «*Если бы в библиотеке был принтер и Интернет, с удовольствием распечатывал бы необходимый материал и делал ксерокопии*»; «*В библиотеке нет платных услуг, библиотеке нужен принтер и Интернет*»).

Объединить традиционное книжное содержание библиотечной деятельности с современными программными средствами и технологиями помогает библиотечный сайт. Это именно тот информационный ресурс и навигационный инструмент, который призван помочь найти необходимую информацию с минимальными временными затратами. Анализ посещаемости сайтов муниципальных библиотек Смоленской области показал следующее: десятая часть опрошенных обращается к сайтам библиотек *практически каждый день*; 30,8% респондентов делают это *по мере возможности*. Внушительное количество посетителей (13,2% от числа опрошенных) не посещают сайты библиотек. Это говорит о том, что необходимо продолжить работу по продвижению библиотечных сайтов.



Востребованность сайта напрямую связана с качественным и регулярно обновляемым контентом. У респондентов спросили, насколько они удовлетворены содержанием библиотечных сайтов. Выяснилось, что большинство пользователей, посещающих сайты библиотек (51,4%), *вполне удовлетворены* их наполнением. «*Пожалуй, удовлетворен*» – так ответили 24,6% респондентов. *Совершенно не удовлетворены* содержанием сайта лишь 3 человека из 908. Затруднились с ответом или вовсе на него не ответили 23,7% опрошенных.

На вопрос «**Предпочли бы Вы отказаться от печатных документов, если бы у Вас был доступ к их электронным версиям?**» утвердительно ответили лишь 9,3% респондентов. Подавляющее большинство пользователей (71,5%) по-прежнему отдают предпочтение бумажным изданиям. 19,2% респондентов не определились с выбором, как им удобнее читать – на бумаге или с экрана.

Вывод

Библиотеки Смоленской области активно занимаются предоставлением информационных ресурсов и услуг.

Наряду с ростом спроса на удаленный доступ к информационным ресурсам сохраняют свое значение традиционные услуги – предоставление документов и их копий; выполнение библиографических справок; консультационная помощь пользователям. Набирают популярность услуги по повышению компьютерной грамотности населения. Растет востребованность услуг, предоставляемых в библиотеках по «Пушкинской карте».

Что касается спроса на электронные ресурсы, почти четверть опрошенных сотрудников библиотек назвала его уровень низким. Основными категориями потребителей виртуальных услуг, предоставляемых библиотекой, являются учащиеся школ, студенты, служащие и специалисты. Люди пенсионного возраста предпочитают посетить саму библиотеку, чем воспользоваться ее виртуальными услугами и сервисами.

Анализ посещаемости сайтов муниципальных библиотек Смоленской области показал следующее: десятая часть опрошенных обращается к сайтам библиотек практически каждый день; часть респондентов делает это по мере возможности. В то же время внушительное количество посетителей не посещает сайты библиотек. Это говорит о том, что необходимо оптимизировать контент, убедиться, что тексты на сайтах информативны, полезны и актуальны. Следует продолжить работу по продвижению библиотечных сайтов.

Таким образом, выдвинутая гипотеза о том, что у пользователей муниципальных библиотек Смоленской области превалирует спрос на виртуальные услуги и сервисы, не подтвердилась. Читатели по-прежнему приходят в библиотеку в первую очередь за книгами. Количество пользователей, получающих информацию из книг и периодических изданий, значительно больше числа респондентов, использующих в качестве источника информации сеть Интернет.

Евстигнеева Н. С.,
гл. библиотекарь отдела организации научно-методической
и исследовательской работы